あります。利用者が未成年で高額請求の場合は、SNS 会社に対して、未成年者取消が出来るかどうか交渉するなどの対処を取ることになります。

そのほか、オンラインゲームのトラブルとしては、「利用していたIDとパスワードを使って第三者が勝手にログインし、持っていたゲーム上で使用する仮想通貨やアイテムが全て盗まれてしまった」「規約違反行為が認められたので退会させられた」「アイテムの現金取引（RMT：リアルマネートレード）をしたら詐欺に遭った」などもあります。

パスワードは定期的に変更し、他人に教えない、複数のサイトで同じパスワードを利用しない、などの自衛策が必要です。

また不正アクセスについては、犯罪行為として警察の協力が不可欠となります。

5 不当請求・ワンクリック請求

携帯電話やPCのサイト画像をクリックすると、「当該サイトは有料サービスのため3日以内に5万円を支払って下さい、支払わないと自宅を突き止め直接請求にうかがいます」という表示画面が出ることで、あわてて支払いに応じてしまい、結果、詐欺被害にあうことがあります。

アダルト情報サイトに多い手口ですが、過去にはアニメサイトや芸能人情報サイトでも同様の手口が確認され、未成年者でも遭遇する可能性が高い被害となっています。すぐに支払わない、連絡しないという基本対処方法の徹底が必要です。

また、最近では、請求画面が消えないケースもあり、支払わないと消えないと記載されていることで、消したいと思うあまり請求に応じてしまうケースもあります。最近は、パソコン画面だけでなく、スマートフォンなどにでも請求画面が貼り付くことがあります。

請求画面が消えないという問題の解決方法は、動画ファイルと称してインストールした不正なプログラムを削除することです。しかし、削除には専門知識を必要とするので、消費生活センターに相談し、専門機関の紹介などを受けるのが良いでしょう。

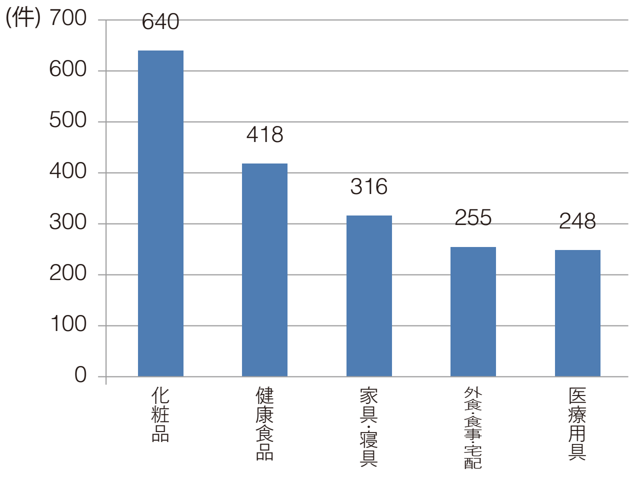
また、支払いにクレジットカードが利用できるケースや、貼り付き画面を削除するサービスを有料で提供している事業者もネット上にいくつか存在し、そこで被害に遭うこともあります。ネットの進化とともに不当請求の形も進化していくのです。

3. 毎日の生活の中で起こる事故事例と解説

1 製品関連事故に係る消費生活相談

（独）国民生活センターが2010年度に収集した危害・危険情報は12,701件で、対前年度比7.4％増でした。「危害情報(注1)」は8,595件、「危険情報(注2)」は4,106件で、「危害情報」の上位３商品は、「医療サービス」、「化粧品」、「エステティックサービス」。また、中でも生命身体に被害を及ぼした製品は「化粧品」「健康食品」「家具類」となっています（図1）。「危険情報」の上位３商品は、「四輪自動車」、「電子レンジ類」、「テレビ」であり、両方ともに前年度より増加しました。(注1) 生命や身体に危害を受けた情報。(注２) 危害には至っていないがそのおそれがある情報。

図1　生命身体に被害を及ぼした製品



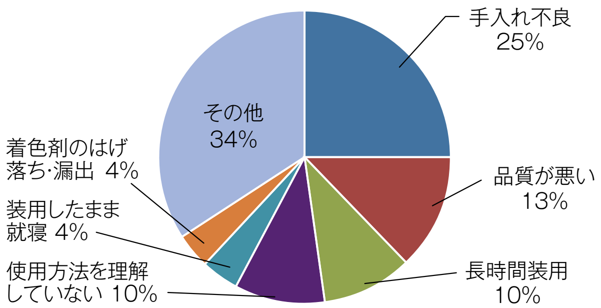
（関連サイト：国民生活センター　報道資料）

2 カラーコンタクト

カラーコンタクトの使用から角膜潰瘍や角膜浸潤などの重度な眼障害が起きています。（独）国民生活センター「カラーコンタクトレンズテスト結果」（2005年）によると、医療機器の承認を受けていない「おしゃれ用カラーコンタクトレンズ」12銘柄のうち、2銘柄で眼粘膜刺激を引き起こす可能性がある細胞毒性がみられました。また、4銘柄で色素の溶出がみられ、そのうち2銘柄では溶出液が蛍光を発し、また、アルミニウム等が溶出しているものもみられました。

（独）製品評価技術基盤機構（以下、NITE）「視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズに関する調査結果」（2008年）によると「おしゃれ用カラーコンタクト」は、おしゃれ目的に10代後半から20代前半の女性を中心に使用され、購入先は、「販売店」（47％）、「インターネット・雑誌」（47％）等となっており、眼科医アンケートの結果によると、推定される眼障害の主な原因は、「手入れ不良」（25％）、「長時間装用」（10％）、「使用方法を理解していない」（10％）、「装用したまま就寝」（4％）など、使用方法の問題によるものが多くなっています。また、「品質が悪い」（13％）、「着色剤のはげ落ち・漏出」（4％）等、品質の問題と考えられるものもありました（図2）。

図2　カラーコンタクトの眼障害原因



カラーコンタクトの眼障害の増加を受けて、視力補正を目的としないカラーコンタクト（おしゃれ用カラーコンタクト）について、**厚生労働省は、平成21年11月4日、視力補正用のコンタクトレンズ（度付き）と同様に、薬事法における医療機器として規制**の対象としました。

消費者へのアドバイス

- コンタクトレンズは視力補正を目的とする、比較的リスクの高い医療機器です。視力補正以外で安易に使用しないほうがよいでしょう 。
- おしゃれ用カラーコンタクトレンズは今まで医療機器としての規制がなく、細胞毒性や色素の溶出等、安全性・品質問題等がありました。
- おしゃれ用カラーコンタクトレンズの装用により、夜間視力や動体視力が大幅に低下する場合があり、夜間に装用しての車等の運転は危険です。
- 装用後に点状表層角膜症等の軽い眼障害が引き起こされた銘柄もあるので、少しでも異常を感じたら、医療機関に相談しましょう。
- ネット等で海外から個人輸入する際は、日本の法規制外になり、自己責任のもと商品購入することになるので、注意しましょう。(NITE「視力補正を目的としないカラーコンタクトレンズに関する調査結果」より)

3 カラーリング

一般に、「おしゃれな髪染め」や「ブリーチ&カラー」など、毛髪に色をつけるカラーリング剤は、「医薬部外品」に該当する「染毛剤」と、「化粧品」に該当する「半永久染毛料」と「一次染毛料」とに大別されます。そのうち「染毛剤」は皮膚障害の原因とされている「酸化染料」(p-フェニレンジアミン等)が使用され、毛髪内部に浸透して酸化重合により発色し、毛髪を染めます。2~3か月と色持ちはいいが、染料でのアレルギー反応の恐れがあります。使用時にはアレルギーを防ぐために、その都度パッチテスト(皮膚試験)の必要があります。(独)国民生活センター報道資料「消費者アンケート調査」(1998年)では、パッチテストを「使用する度に行う必要がある」と回答した人は、28.1%でしたが、実際に染毛前に「必ず行う」人は3%弱でした。また、短い期間内に何度も染め直すことは髪に負担をかけるので、十分な期間をあけることも大切です。

消費者へのアドバイス

- 染毛前に取扱説明書をよく読みましょう。
- アレルギー反応防止のため、使用の都度、必ずパッチテストをしましょう。
- 染毛により髪の強度が低下するので、繰り返し染毛する時は、染毛後に新しく伸びてきた部分を中心に染めましょう。

4 まつ毛のエクステンション

「まつ毛のエクステンション」は目元というデリケートな部分に行う、まつ毛への施術で、接着剤や器具の刺激、施術者の技術等による危害が発生しやすく、細心の注意が必要です。2008年3月、東京都公表の「まつ毛のエクステンション(「まつ毛エクステ」)の危害状況」を受け、厚生労働省は危害防止の徹底をはかる通知文書を出しましたが、その後も相談件数は増加し、150件を超えています。

厚生労働省はまつ毛に関する施術を美容師法にいう「美容行為」と位置付けていますが、まつ毛エクステは美容院だけでなく、エステ店やネイルサロン、さらに最近はまつ毛エクステ専門のサロンでも実施されており、これらの店舗で美容師の資格のない者が施術しているケースもあります。さらに、トラブル発生後の対応も悪く、問題のある店舗もあります。

消費者へのアドバイス

- デリケートな目元への施術であり、目への危険が懸念されます。
- 問題が発生したら、すぐに診察を受け、「まつ毛エクステ」をしたことを告げましょう。
- 危害を受けたら消費生活センターへ相談の上、地域保健所や衛生担当部署へ情報提供をしましょう。

5 家電製品全般の代表例として ドライヤーのコードの事例(製品の事故)

電源コードの断線によるやけどや出火等の事故が、平成16年度から20年度の5年間で185件発生していたことが平成22年にNITEより発表されました。製品別では、コードがねじれることが多いドライヤーが61件と最も多く、NITEは「電源コードは大切に扱い、ねじれや傷などの点検を」と注意を呼び掛けています。ドライヤーのほか、こたつ(31件)、掃除機(25件)、電気あんか(23件)、電気毛布(16件)等にも事故が発生しており、そのうち5件は火災で7人が死亡しています。電源コードは、繰り返し折り曲げや、器具に巻き付け、重いものを乗せる等すると、表面のビニールカバーが劣化し内部の金属線が切れたりしてしまいます。その結果、異常発熱やショートで、火花が発生し周りの可燃物に燃え移り、火災ややけどの原因になります。コード表面に異常がなくても内部が切れている場合があります。コードが発熱したり、製品の電源が入らない場合は危険としています。特に、電気あんか等の就寝中の暖房器具は、「発火に気づきにくく、布団等の可燃物が近くにあり、大きな火災になりやすく非常に危険」としています。

消費者へのアドバイス

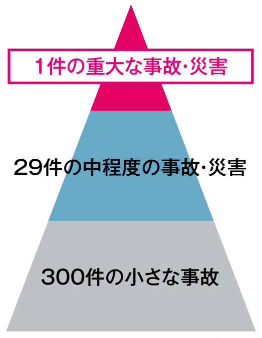
- コードが変形している場合や電源の入切が不安定な場合は使用をやめましょう。(被覆の内部では、素線(電線)の切断の可能性があり、発煙・発火のおそれがあります)
- 電源コードを機器に巻きつけないようにしましょう。(電線の一部が切れると、切れていない部分に電流が流れ、発煙・発火に至る)
- 髪の毛を巻き込む恐れがあるので、ドライヤーを近づけすぎないようにしましょう。
- ドライヤー内部のゴミは発火の原因となる場合があるため、吸気口の埃はこまめに取除きましょう。
- 保管の際は、ドライヤー本体や電源コードをフック等で吊るしましょう。

東京都「商品テスト結果:ヘアドライヤー」より
NITE「断線による事故の防止について」(注意喚起)より

6 まとめ 製品事故を起こさないために!

①「ヒヤリハット」で事故情報の共有しよう。

[あわや事故になりかねない事故寸前の体験]の「ヒヤリハット」。

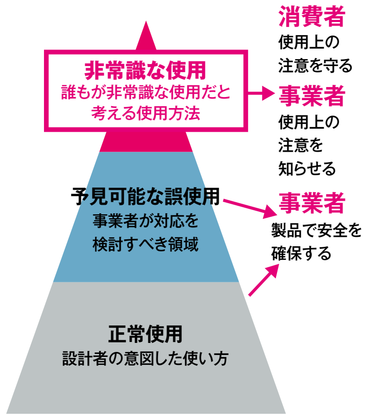


ハインリッヒの法則より

1件の重大事故が発生する背景には、29件の中程度事故と300件の小さな事故あります。「ヒヤリハット」を事故の予兆ととらえ情報を共有し原因や対策を考えていくことが大切です。

②誤使用や不注意による事故は「企業の責任」

- 人間は忘れる・気付かない・勘違い等のヒューマンエラーから逃れられません。
- 機械も故障や寿命があるため正しい使い方をしていても安全確保に限界があります。
- これらを基本に「正常使用」や「予見可能な誤使用」は、事業者が安全を確保する必要があり、「通常陥るべき誤使用」は「企業の責任」です。



出典:(独)製品評価技術基盤機構「消費生活用品の誤使用防止ハンドブック」

③安全な生活を送るには

- **購入前に事故情報を調べ、知りましょう!**
  消費者庁 事故情報データバンク
  http://www.jikojoho.go.jp/ai_national/
- **使用時に取扱説明書等をよく読みましょう。**
- **使ってみて問題が生じたら、消費生活センター等に意見を伝えましょう。**
- **自分の「リスク」のモノサシを持ちましょう。**